



Charlas de monitoreo

Tips para el operador – 2era. parte

El autor de esta columna ofrece a los operadores de monitoreo técnicas y operativas para la actividad, basadas en 25 años de errores y aprendizajes. En este capítulo, se definen conceptos como “urgente” e importante”, marcando las diferencias entre ambos.

El operador de monitoreo como lo entendemos tiene solo dos tipos de tareas y debe ser consciente, en todo momento, sobre si lo que está haciendo en el preciso momento que lo hace es una tarea “urgente” o “importante”, a fin de actuar en consecuencia, básicamente para evitar operar un evento de manera rutinaria, como una máquina.

TAREAS URGENTES

Como tareas urgentes pueden tomarse atender el teléfono y operar la emergencia cuando un evento salta en pantalla.

Estas tareas deben realizarse de forma expeditiva, sin ningún cuestionarse inicial. El operador debe aplicar los procedimientos, leer atentamente observaciones e histórico para operarlo normalmente, realizar el primer llamado, verificar si se trata de falsa alarma, o no, y concluir lo más rápidamente con la emergencia.

Así, resolviendo las urgencias con premura, mejoramos la calidad del servicio y dispondremos de más tiempo para realizar las tareas importantes.

TAREAS IMPORTANTES

Básicamente, se apunta en este ítem a la capacitación.

El operador debe pensar en lo que hace para saber si se está trabajando en algo urgente o importante, lo cual evitará caer en la



Ing. Modesto Miguez CPP
modesto@monitoreo.com.ar

rutina, y actuar en consecuencia, analizando el evento más a fondo, inmediatamente después del primer llamado de contacto, una vez que se determinó que se trató de una falsa alarma.

A esta tarea la llamamos seguimiento. En posteriores ediciones, veremos módulos e-learning con ejemplos en los cuales se detalla cómo se debe operar (qué mirar, qué preguntar, cuándo poner en espera e indagar la causa), realizando el correcto seguimiento de cada caso.

Pero con capacitarse a través e-learning –por citar un método, no es suficiente: además, todos los operadores tienen que practicar hasta reconocer y adquirir el hábito de que todos los eventos son una oportunidad de mejora.

Analizar como mejorar la seguridad del servicio que se le ofrece al abonado es otra tarea importante. Como mejorar la calidad del servicio que percibe el abonado y como aumentar la rentabilidad de la empresa, evitando que el evento se reitere o vuelva a saltar en pantalla.

Cuando comienzan a apreciarse los efectos de esta forma de trabajar, la cantidad de eventos baja y comienza a aparecer mas tiempo para realizar las tareas importantes,

realimentando el sistema y llegando a cerrar el círculo virtuoso de la actividad.

En la realización del seguimiento y el análisis de las causas de las falsas alarmas, hay dos especialidades: las técnicas y las comerciales.

El seguimiento de las técnicas debe hacerse con el Responsable técnico mientras que las comerciales estarán a cargo del Asesor.

Nadie sabe más de la instalación que el técnico responsable, así como nadie sabe más de las necesidades del abonado y del proyecto vendido que el asesor de ese abonado.

En el acceso Data entry/abonado/editar, se ven los campos en los que a cada cliente se le asigna un solo Asesor y un responsable técnico y es con estas personas con quienes debe hacerse el seguimiento correspondiente.

Nadie sabe más de una tarea que quien la hace, y esa es la persona más apropiada para arreglar los problemas que, por falta de experiencia o improvisación, se le pasaron por alto.

SOBRE LAS FUNCIONES DEL OPERADOR TÉCNICO (OT)

Para que el trabajo del técnico tenga sentido, para su formación y

El OT tiene dos trabajos. Uno es importante: instalar y realizar mantenimientos, mientras que el otro es urgente: operar. Aunque no se pueden hacer ambas a la vez, de las dos se debe tener el conocimiento necesario.

CAPACITACIÓN PARA OPERADORES DE MONITOREO

Procedimiento integral de eventos de alarma

Este curso pretende ofrecer herramientas para que los operadores puedan actuar de manera eficiente frente a un evento de alarma, cuidando así su negocio y diferenciándose de sus competidores.

El material fue desarrollado luego de 10 años de experiencia como operador de centro de monitoreo, conociendo los distintos mecanismos de trabajo dentro del mercado de la Seguridad Electrónica.

Metodología: In Company.

El Curso Operadores de Monitoreo es independiente de la plataforma operativa utilizada por el centro de monitoreo.

**Sus Operadores de monitoreo ahora pueden recibir excelente capacitación
Invierta en el corazón del negocio, sus Operadores.**



mejora en la rentabilidad del negocio, al menos por semana, debería sentarse dos horas a operar, a realizar los módulos e-learning de operaciones, capacitarse como operador, realizar tareas en la oficina y así comenzar a entender el significado de su trabajo y funciones.

El OT tiene dos trabajos. Uno es importante: instalar y realizar mantenimientos, mientras que el otro es urgente: operar. Aunque sabemos que no se pueden hacer ambas cosas a la vez, de las dos se debe tener el conocimiento, ya que ambas están estrechamente relacionadas.

Comprenderá de primera mano al operar lo que debe mejorar en su trabajo (importante) para evitar que se produzcan las falsas alarmas y las reiteraciones, cuando éstas tienen un origen técnico.

Como tarea importante a desarrollar en la oficina, se encuentra realizar el seguimiento de los eventos recientes, organizar y auditar el trabajo técnico según IRAM 4175, hacer programaciones remotas y planificar los trabajos, comandando una eficiente logística para las asistencias, las visitas de mantenimiento y las instalaciones. Todas estas tareas puede realizarlas mientras opera y hace cursos e-learning. ¿Esto parece imposible? Le aconsejamos que pruebe loguearse en operaciones y minimizar la pantalla, loguearse al e-learning y continuar con el curso pendiente durante no más de 50 minutos diarios. Planifique las próximas instalaciones y programe los mantenimientos, organice la logística y si en el interín ocurre

Para el Asesor también es muy útil y conveniente operar: nadie mejor que él para vender su propio servicio en el momento en el que lo está brindando. Tampoco debe desconocer como funciona el servicio que vende.

un evento, le saltará en pantalla. Si siente inseguridad para operar pida ayuda o salga de operaciones. Inmediatamente el evento será reasignado a otro operador, de su empresa o de la red en la que se encuentre trabajando.

De cuanta mayor cantidad de OT se disponga, será más beneficioso, ya que se podrán superar los picos de operaciones en momentos de emergencia y también podrá bajarse el tiempo de demora para realizar instalaciones y mantenimientos.

Otra función del OT puede ser la de cubrir guardias para servicio de asistencia, el que complementado con tareas de oficina, resulta altamente conveniente.

Entre los colaboradores del asociado (OT y OE) se puede armar un orden de prioridad para el asignador de eventos, de manera que a mayor capacidad de cada uno en su especialidad menor será el orden del asignador de eventos (9-1).

Así se produce el círculo virtuoso: (a) capacitación > más profesionalismo > mejor aplicación en instalaciones y mantenimientos > buen seguimiento de eventos > menos eventos > menos emergencias > menos servicios de urgencia > menos gastos > mayor satisfacción de los abonados > abonos de mayor valor > crecimiento > mayor rentabilidad > (a).

RESUMEN DE TAREAS DEL OT

- 1- Capacitarse.
- 2- Operar eventos y hacer sus correspondientes seguimientos.
- 3- Realizar servicios de asistencia.
- 4- Instalar.
- 5- Hacer visitas de mantenimiento.

SOBRE LAS FUNCIONES DEL ASESOR

Definimos como Asesor a quien desarrolla las tareas comerciales en una empresa de monitoreo

Entre sus tareas se encuentran:

- Ser un OE.
- Hacer seguimientos y encuestas de satisfacción.
- Realizar entrevistas para asesoramiento a nuevos datos.
- Realizar proyectos y presupuestos.
- Vender, "convencer y servir"
- Negociar con el cliente precios, prestaciones, definir con el titular los alcances del servicio y llegar a un acuerdo. Realizar ficha técnica y planificar la intervención

del servicio técnico.

- Cargar en data entry todo lo que corresponda, basándose en el acuerdo con el cliente, en data entry/editar, cargarse a sí mismo como Asesor responsable.
- Loguearse para operar siempre que sea posible. Es muy probable que los eventos que le salten en pantalla sean los de sus propios clientes.
- Evaluar el desempeño del servicio y la conformidad de los abonados a cargo. Si el abonado está conforme, pedir (y obtener) referidos. Si hay disconformidades, agotar todas las instancias para resolverlas y si no pudo resolverse, dar de baja.
- Al año, realizar una nueva entrevista con el abonado para hacer las pruebas de mantenimiento, rehacer el proyecto (si aplica) en un todo de acuerdo a las nuevas necesidades, hacer que el abonado suscriba los alcances del nuevo servicio y documentarlo, realizar ficha técnica y planificar la intervención del servicio técnico (si aplica).

OPERADOR EJECUTIVO: TAREAS URGENTES E IMPORTANTES

Para el Asesor también es muy útil y conveniente operar: nadie mejor que él para vender su propio servicio en el momento en el que lo está brindando. Tampoco debe desconocer como funciona el servicio que vende.

Como tareas importantes para realizar en los valles, además del seguimiento de la operación de los eventos, se encuentran: encuestar a los abonados, descubrir o levantar disconformidades y accionar para que se apliquen los procesos de mejora, auditar la calidad percibida del servicio, obtener referidos de los abonados conformes, organizar entrevistas, vender, renegociar precios con abonados, aplicar premios y penalizaciones por reiteración de falsas alarmas.

El órgano más sensible del cuerpo humano es el bolsillo. Por eso, el cobro de multas o traslados de costos por asistencias evitables generan una motivación adicional para que el abonado haga correcto uso de sus sistemas y evite generar falsas alarmas.

A mayor capacidad en su especialidad, menor será el orden del asignador de eventos (9-1). ■